

Blended Learning - Lernen in Zeiten der Untouch Points

Homeoffice, Social Distancing und die Angst vor weiteren Wellen: viele Unternehmen haben die Ausbildung ihrer Mitarbeitenden aufgeschoben, gestoppt oder auf ein Minimum reduziert. Das ist als kurzfristige Massnahme verständlich, langfristig aber nicht machbar. Mit dem Überführen von Kommunikationstrainings, Coachings und Führungsausbildungen in hybride Schulungsformate ist die Disruption endgültig auch in den Learning & Development-Abteilungen angekommen. Was bedeutet das konkret?

Angelica und Peter Peterlechner

COVID-19 hat die meisten Lebensbereiche auf den Kopf gestellt. Vieles ist nach wie vor ungewohnt. Doch einige der Viren-getriebenen Trends haben wir schnell integriert: das allmorgendliche Pendeln zur Stosszeit vermissen die wenigsten, Live-Meetings wurden von Video-Call-Sessions abgelöst, wir nutzen Wellness Apps und verabreden uns zu Online Workouts, bestellen online und bezahlen mehrheitlich kontaktlos.

Die «Untouch Points» (GDI Trend Report «The Next Normal. Consumer Behaviour After COVID-19, 2020») haben alle unsere Lebensbereiche erfasst. Auch die Welt der Trainings, Seminare und Coachings. Während sich die einen noch nach der Realität vor COVID-19 sehnen, haben andere längst akzeptiert, dass die alte Weiterbildungswelt untergegangen ist.

Lernen im «New Normal»

Die «neue Normalität» bringt aber auch viel Gutes mit sich; insbesondere im Bereich der Aus- und Weiterbildung. «Blended Learning» heisst die wiederentdeckte Zauberformel. Bei dieser Form des integrierten Lernens werden die Vorzüge von Präsenzschulungen mit E-Learning und Live-Online Sessions kombiniert.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Während im Contact Center bisher eine grosse Mitarbeiterzahl gemeinsam ausgebildet wurde, bleibt ihnen beim Blended Learning selbst überlassen, wie sie sich dem Lernziel nähern. Sie können ihre eigene Learning Journey gestalten, ihre Module individuell zusammenstellen, das Lerntempo bestimmen; sie können dafür Leerzeiten nutzen und von zuhause aus studieren, morgens, mittags oder abends und nicht ausschliesslich dann, wenn Schulungsraum und Trainer gebucht sind.

So wollen wir heute lernen

- Unabhängig von Zeit und Ort
- Eigenständig ohne Referent
- In "Portionen" – solange wir mögen
- Spielerisch – das Leben ist Ernst genug!
- Am eigenen PC oder mobil
- Im Austausch mit Experten und Kollegen

Selbstbestimmtes Lernen

Blended Learning ist kein Ersatz oder Plan B für konventionelle Schulungen und Coachings. War es auch nie, denn es entspricht vielmehr dem, was wir gerne mögen – und was uns während der Zeit des Lockdowns auch bewusst und vertraut geworden ist: Autonomie, Selbstbestimmung, ein höheres Mass an Flexibilität, Online und Remote Aufgaben und – selbstverständlich: die Untouch Points. Kein ungutes Gefühl in den ÖV, kein hustender Coach, keine verschnupfte Kollegin in der Gruppenarbeit, keine verkeimte Arbeitsfläche.

Ist also Blended Learning das Allheilmittel, wenn es darum geht, Mitarbeitende zu schulen, zu coachen, auf bestehenden Themen fit zu halten und neue Skills mit Freuden aufzubauen?

Blended Learning - mehr als ein Webinar

Die Antwort lautet nicht JA, ABER sondern JA, WENN. Denn der Erfolg dieses Lernformats steht und fällt mit den Weiterbildungsexperten und Führungskräften, die sich - bestens ausgebildet und gewappnet für Präsenz-Formate – plötzlich vor einer völlig neuen Situation sehen: Wie lassen sich Lerninhalte live-online attraktiv vermitteln? Welche neuen Skills und Tools sind dazu erforderlich? Was bedeutet die Umsetzung von Blended Learning in einem Unternehmen? Wie können Schulungsverantwortliche und Trainer befähigt werden, Blended Learning im Unternehmen zu realisieren? Kurz: Wer trainiert eigentlich die bisherigen Live-Trainer für Blended Training?

Es ist interessant zu beobachten, dass wir seit Jahren von Call Center Agents fordern, dass sie innert 30 Sekunden am



Telefon eine Beziehung zu ihrem Kunden aufbauen – ohne ihn live zu sehen, ohne Mimik, Gestik, das ganze Drumherum. Jetzt kommen die Führungskräfte und Schulungsexperten in die Situation, dass sie das, was sie von ihren Teammitgliedern verlangen, selbst leisten müssen: Beziehung und Kontakt zu Trainees/Coachees herstellen, ohne diese physisch vor sich zu haben. Ein spannender Rollentausch und gleichzeitig eine beachtliche Herausforderung, die selbst erfahrendsten Trainern viel abverlangt.

Der neue Plan A

Blended Learning steht und fällt mit den Trainern und ihrer Fähigkeit, hybrid zu coachen, selber beweglich zu bleiben und dem Mut, es zu tun und laufend anzupassen.

Wohin die Reise geht, weiss niemand so genau. Was wir jedoch wissen ist, dass agiles Leadership einen noch höheren Stellenwert erlangt. Das neue Normal ist ein Beschleuniger, der einen Neubeginn und den dafür nötigen Gestaltungsraum zulässt. Die Gewinner werden diejenigen sein, die diesen Raum nutzen, prägen und mit Leben füllen.

Sponsored Content ■

Angelica und Peter Peterlechner sind Geschäftsführer der customer connection gmbh und sehen sich lustvoll inspiriert, gemeinsam mit Unternehmen einfache Wege für hybrides Lernen zu entwickeln. Peter Peterlechner hatte bereits Ende der 80er-Jahre in seiner Zeit als Montessori-Lehrer selbst erstellte Computer-Lernprogramme für Kinder im Einsatz. Als Autor für Lehrsysteme im Medienverbund erstellte er bereits seit Beginn der 90er-Jahre erste Blended Learning-Konzepte für Grossunternehmen. Heute bieten Angelica und Peter Peterlechner dank ihrer langjährige Trainingserfahrung angereichert mit fundierter Online-Methodik Schulungsverantwortlichen, Trainern, Führungskräften und Teamleitern das Know-how für die Neugestaltung bewegter & bewegender Lernwelten.

www.customerconnection.ch

Save the Date:

Impuls-Webinar «Neues aus der Blended Learning Welt. Die 10 Faktoren zum Lernerfolg im neuen Normal» am Mittwoch, 04. November 2020, 18.00-18.30 h Anmeldung auf www.customerconnection.ch

